



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

TRABAJO FIN DE ESTUDIOS

Título

En sus zapatos, acompañamiento a personas sin hogar.

Autor/es

ESTER GAVIRIA EGUILUZ

Director/es

FERNANDO DÍAZ ORUETA

Facultad

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

Titulación

Grado en Trabajo Social

Departamento

CIENCIAS HUMANAS

Curso académico

2017-18

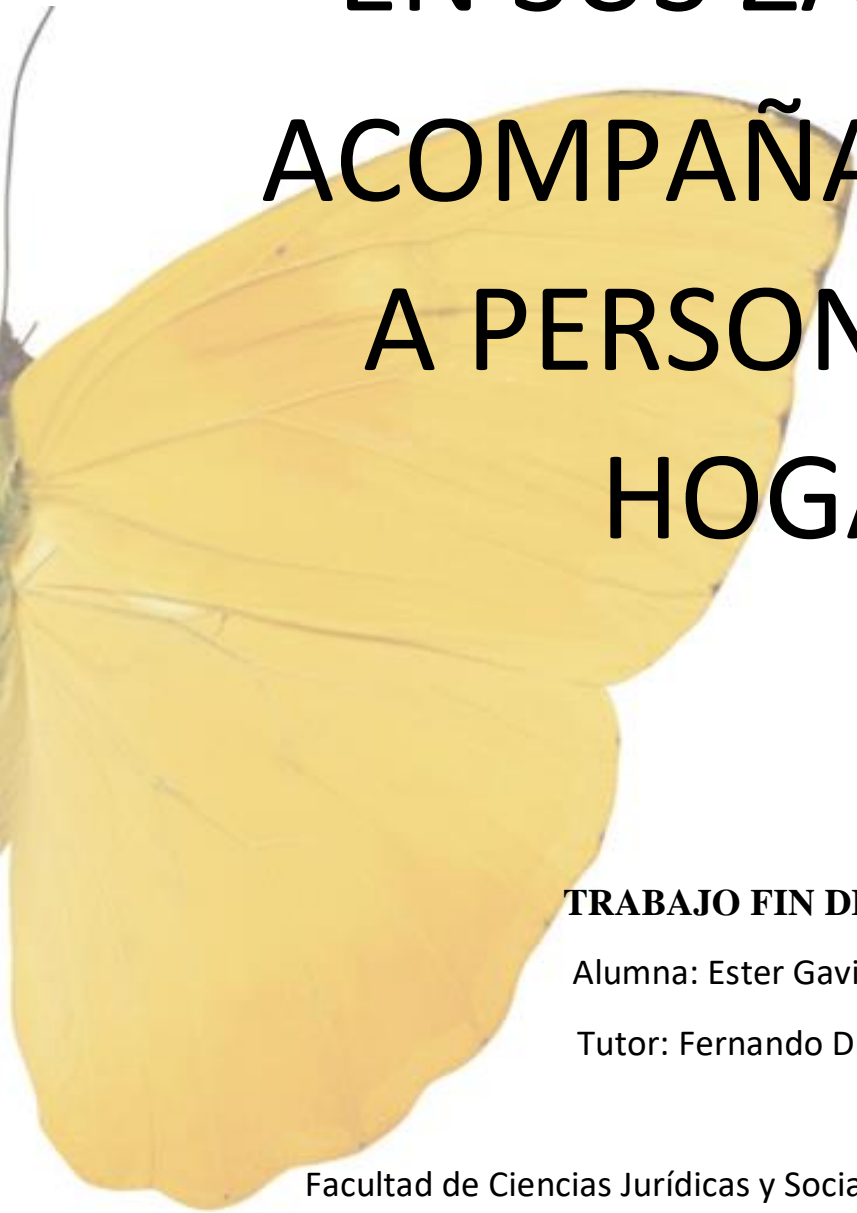


En sus zapatos, acompañamiento a personas sin hogar., de ESTER GAVIRIA
EGUILUZ

(publicada por la Universidad de La Rioja) se difunde bajo una Licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported. Permisos que vayan más allá de lo cubierto por esta licencia pueden solicitarse a los titulares del copyright.

Universidad de La Rioja

2018



EN SUS ZAPATOS, ACOMPañAMIENTO A PERSONAS SIN HOGAR

TRABAJO FIN DE GRADO

Alumna: Ester Gaviria Eguiluz

Tutor: Fernando Díaz Orueta

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales: Grado en Trabajo Social

“Si caminas solo, irás más rápido, si caminas acompañado, llegarás más lejos.”

Proverbio chino

RESUMEN

Desde la profesión del Trabajo Social, se cuenta con diferentes formas de intervenir dependiendo del objetivo que se quiere conseguir. Cuando hablamos de procesos de inclusión social, una de las formas de intervenir, es el acompañamiento social, una herramienta que consiste en acompañar a las personas en el proceso de cambio, desde una posición cercana, de apoyo continuado y duradera en el tiempo. Implica situarse al lado de los individuos y caminar junto a estos.

Hoy en día y con el gran impacto de la crisis en España, la desigualdad y la vulnerabilidad que sufre la población se han incrementado considerablemente. Es por ello que cada vez más personas se encuentran en riesgo o en situación de sinhogarismo. Realizar una buena intervención de acompañamiento con las personas sin hogar, podría marcar la diferencia en su proceso de cambio, ya que lo que necesitan son oportunidades, una intervención social basada en el pacto y la confianza, que posibilite que su camino avance hacia delante.

Palabras clave: Acompañamiento, personas sin hogar, necesidades, consecuencias, intervención.

ABSTRACT

From the profession of social work, there are different ways of intervening depending on the objective you want to achieve. When we talk about processes of social inclusion, one of the ways to intervene is the social accompaniment, a tool that consists of accompanying people in the process of change, from a close position, of continued support and lasting over time. It involves standing next to individuals and walking with them.

Nowadays and with the great impact of the crisis in Spain, the inequality and vulnerability suffered by the population have increased considerably. That is why more and more people are at risk or in a situation of homelessness. Carrying out a good accompaniment intervention with the homeless could make a difference in the process of change, since what they need are opportunities, a social intervention based on the pact and trust, which enables their path to move forward

Keywords: accompaniment, homeless people, needs, consequences, intervention.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	7
3. METODOLOGÍA	8
4. ACOMPAÑAMIENTO COMO INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL	10
4.1 Aspectos importantes del acompañamiento	11
4.2 Las fases del acompañamiento	12
4.3 Algunas técnicas y recomendaciones para el acompañamiento	13
5. PERSONAS SIN HOGAR	13
5.1 Tipología	15
5.2 Perfil de las personas sin hogar	17
5.2.1 Evolución del perfil de las personas sin hogar.	17
5.3 Causas del sinhogarismo	18
5.4 Necesidades de las personas sin hogar	20
5.5 Recursos en Logroño que atienden a personas sin hogar	21
6. EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR	27
6.1 Tipos de acompañamiento	29
7. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS	31
8. CONCLUSIONES	37
8.2 Propuestas para realizar un buen acompañamiento:	38
9. BIBLIOGRAFÍA	42

1. INTRODUCCIÓN

Hablar de acompañamiento en Trabajo Social, es hablar de uno de los pilares fundamentales de la profesión. Es hablar de intervenir caminando al lado de las personas, situándose junto a estas y aportándoles una atención más personalizada. Brindar la confianza y apoyo necesarios a lo largo de un proceso de cambio, un camino, que avanza hacia adelante.

Cada persona engloba una serie de características que explican porque, desde el Trabajo Social, se barajan múltiples y diferentes formas de intervenir. ¿Qué intervención es la más adecuada para cada situación? ¿Qué puede aportar el acompañamiento como intervención?

Las personas sin hogar se encuentran en una situación compleja y multifactorial, en la cual existen y convergen múltiples causas: relacionales, institucionales, personales y estructurales. Es necesario mirar la realidad social en la que se encuentran de forma poliédrica. (Cabrera y Rubio, 2008, p.53)

Debido a la realización de las prácticas del grado superior de Integración Social en el Centro Municipal de Acogida de Logroño, y a, por suerte, seguir trabajando intermitentemente en él, se ha podido observar de primera mano la importancia del acompañamiento con personas sin hogar. Este colectivo está rodeado de desigualdad, conviviendo, además, con los prejuicios de la sociedad y el aislamiento que ello significa. Es necesaria una intervención transversal, que, además de estar focalizada en cubrir las necesidades básicas, cubra las necesidades emocionales de estas personas, las cuales suelen poseer un bajo autoconcepto, baja autoestima o falta de habilidades sociales entre otras. En esta entidad se realiza un acompañamiento a lo largo del proceso de cambio de los individuos, en el que se suelen dar avances, pero también retrocesos. Sea como fuere, los individuos necesitan apoyo, confianza, una persona que se quede a su lado pase lo que pase, que les recuerde que pueden conseguirlo, no les juzgue y camine al lado suyo, dotándoles de las herramientas necesarias para tener una vida normalizada.

Es por todo ello, que se ha escogido la realización del Trabajo de Fin de Grado sobre la cuestión del acompañamiento a personas sin hogar.

El presente trabajo, tiene como objetivo valorar los beneficios que proporciona realizar acompañamientos en el proceso de cambio de las personas sin hogar.

Este documento se ha estructurado de forma que, en primer lugar, se exponen los objetivos que se pretenden alcanzar con el trabajo, posteriormente y, en segundo lugar, se encuentra la metodología, la cual expone la manera en que se ha trabajado para conseguir dichos objetivos: se ha realizado por un lado una revisión bibliográfica, y, por otro lado, un estudio cualitativo.

En tercer lugar, se exponen algunos aspectos importantes del concepto de acompañamiento en el Trabajo Social, las fases de las que consta y algunas técnicas y recomendaciones para este tipo de intervención. Tras esto, se realiza un acercamiento a las personas sin hogar, su perfil, las causas más comunes de su situación y las necesidades que pueden existir en este colectivo, y, por último, una valoración de los recursos que existen en la ciudad de Logroño. Una vez contextualizados los conceptos de acompañamiento y personas sin hogar, se plasma la información que engloba estos dos conceptos y que trata sobre el acompañamiento en personas sin hogar y los tipos de acompañamiento.

En cuarto lugar, se realiza una exposición de los resultados obtenidos en el estudio cualitativo, que ha constado de cinco entrevistas a personas que realizan acompañamientos a personas sin hogar.

Por último, y, en quinto lugar, se recogen una serie de conclusiones y propuestas que se han extraído a través de la información obtenida tanto de las fuentes secundarias utilizadas, como de las fuentes primarias.

2. OBJETIVOS

Los objetivos propuestos han sido los siguientes:

🚦 Objetivo general:

-Valorar los beneficios que proporciona intervenir desde el acompañamiento con personas sin hogar.

🚦 Objetivos específicos:

- Analizar el acompañamiento como intervención en el Trabajo Social
- Definir las intervenciones que se realizan con personas sin hogar, en concreto, el acompañamiento.
- Proponer unas pautas para realizar un acompañamiento beneficioso con personas sin hogar.
- Identificar las entidades de Logroño que realizan acompañamientos a personas sin hogar.

3. METODOLOGÍA

La metodología que se ha seguido para conseguir los objetivos citados consta de dos partes. La primera, basada en fuentes secundarias y la segunda basada en fuentes primarias.

La metodología basada en fuentes secundarias ha consistido en la recogida de información a base de libros, artículos y páginas Web, con los cuales se han obtenido las bases teóricas de este trabajo. Se ha estudiado el concepto de acompañamiento y el perfil, causas y necesidades de las personas sin hogar a base de una serie de autores que tienen especialidad en estas materias. Por último, se han revisado una serie de documentos realizados por algunas fuentes como la institución del Ararteko, que han servido de guía para el apartado de “acompañamiento en la intervención de personas sin hogar”.

En cuanto a las bases primarias, se ha utilizado una metodología cualitativa. Se han realizado cinco entrevistas a personas que efectúan acompañamientos a personas sin hogar. Las entrevistas que se han realizado son de tipo individual o personal. La metodología utilizada para realizarlas ha sido el correo electrónico, aunque en un primer momento se planteó la realización de entrevistas semiestructuradas realizadas cara a cara. Se escogió realizar las entrevistas individuales cara a cara debido a que se considera que es la mejor forma de conectar con la persona entrevistada y de establecer un clima cálido y de confianza, de forma que la persona esté cómoda a la hora de ofrecer la información. Finalmente se realizaron a través del correo electrónico debido a la propuesta de un profesional, el cual consideraba que iba a ser más fructífero debido a que de esta forma el tiempo de reflexión acerca de las preguntas era mayor.

Las preguntas de los cuestionarios han sido elaboradas con anterioridad y encaminadas a obtener la información necesaria, dejando aun así abierta la posibilidad de que los entrevistados incorporasen la información que creyesen necesaria.

El cuestionario ha sido el mismo para todos los individuos y ha consistido en conocer la opinión de los entrevistados acerca de: tipos de acompañamientos que realizan, características de los acompañamientos, beneficios que obtienen de ellos los usuarios/usuarias, etc. Se ha contado con 4 profesionales de diferentes entidades y un alumno en prácticas de Trabajo Social. Todos ellos intervienen con personas sin hogar en Logroño. Se han elegido estas entidades debido a que gran parte de su forma de intervenir está dedicada al proceso de acompañamiento. Los cuestionarios son anónimos, debido a

que, la pregunta número 2 ¿qué tipo de acompañamientos realizas y en qué consisten?, interfiere con la privacidad de una de las entidades.

Una vez realizados los cuestionarios, se ha recogido toda la información obtenida en ellas y se ha organizado y analizado, de tal forma que se han extraído las conclusiones que en este trabajo se reflejan.

4. ACOMPAÑAMIENTO COMO INTERVENCIÓN EN TRABAJO SOCIAL

En España, nos encontramos actualmente con un contexto turbulento, que se viene alargando desde el comienzo de la crisis económica. Esta situación ha provocado, a nivel social, un aumento de la vulnerabilidad y de la desigualdad, algo que sufre más de la mitad de la población española. Algunas de las consecuencias que han afectado a miles de personas y que se pueden observar son: desempleo, múltiples privaciones, o la pérdida de poder adquisitivo entre otras. (Laparra y Pérez, 2010, p. 81)

El sistema de servicios sociales español, también se ha visto afectado en los últimos años y se encuentra, por un lado, ante un mayor número de personas en situación de vulnerabilidad y exclusión, y, por otro lado, con un menor número de recursos. Como refieren Raya y Caparrós (2014) “en este contexto, se hace preciso recuperar el rol de generador de recursos frente al de gestor de recursos, que ha sido el prevalente durante el desarrollo del Estado de bienestar” (p. 83).

La práctica del Trabajo Social engloba una multitud de formas de intervenir dependiendo de la situación que acontezca y sus características y necesidades. Podemos encontrar así que existen las visitas domiciliarias, los informes sociales, las terapias grupales e individuales, acompañamiento social, y un largo etcétera de actuaciones. Aunque la metodología a seguir ante cada contexto sea diferente, la finalidad será siempre la misma, mejorar el bienestar atendiendo las necesidades y los problemas, tanto de manera individual como de manera colectiva buscando, ante todo, aumentar la calidad de vida de las personas.

El acompañamiento como intervención social, hace posible al trabajador social el participar en primera persona en el proceso de cambio del individuo. Es un método de intervención profesional con una duración temporal y una intensidad variable. El acompañamiento se basa en una relación de ayuda y una atención más personalizada. Se parte de una relación proactiva y de confianza. Entre el profesional y el usuario se realiza conjuntamente un itinerario individualizado de incorporación, con los objetivos que se adecúen a las necesidades existentes. Este tipo de intervención social debe hacer posible la oportunidad de mejorar o reducir los daños, desarrollar las potencialidades y las capacidades personales del usuario y, redescubrir y reinterpretar la situación de cambio, tomando el protagonismo del proyecto social. (Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social, 2011, p.24)

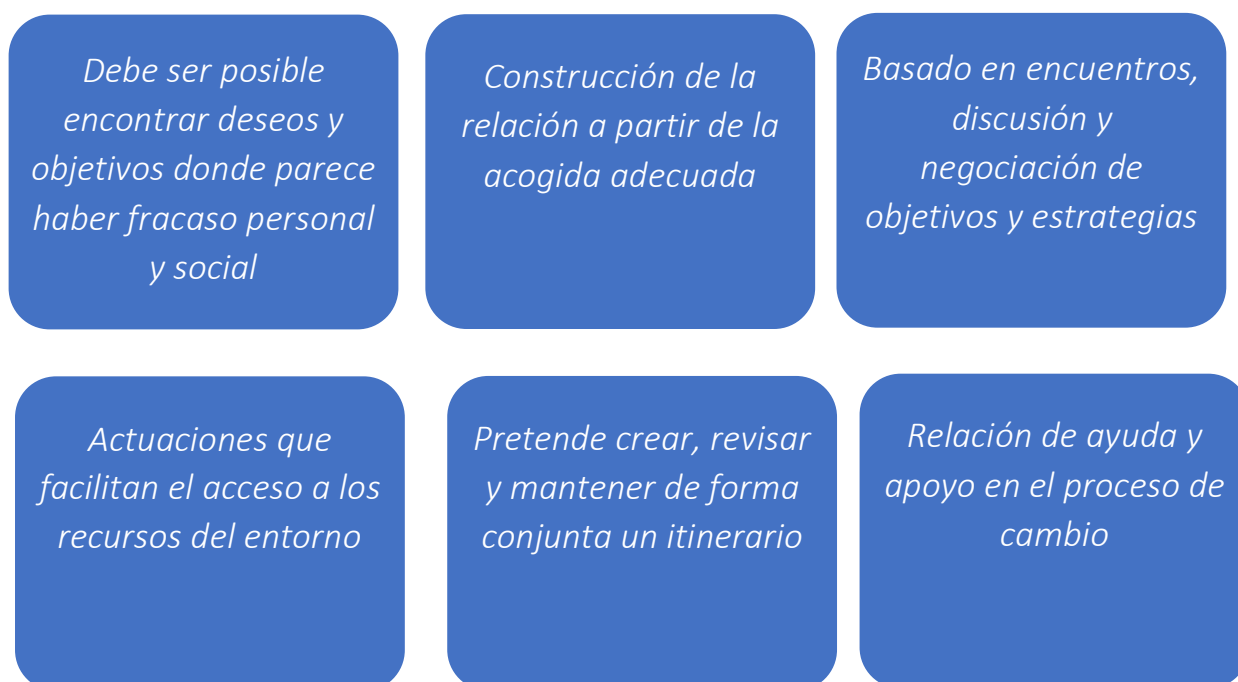
Una definición de acompañamiento ofrecida por Funes y Raya (2001) es la siguiente: “Acompañar es mirar de otra manera a la persona y su historia, para que ella pueda verse de otra forma. Es creer en sus potencialidades, ayudarle a tomar conciencia y a desarrollarse, sea cual sea su estado actual. Acompañar es mediar entre las instituciones, más o menos burocratizadas de una sociedad y las personas que, por estar excluidas no puedan hacer valer sus derechos” (p. 33).

En La Carta Social Europea parte II, Art.13, se plasma el derecho al acompañamiento personal. Este acompañamiento puede existir en diferentes niveles y diversos ámbitos, aun así, las políticas sociales europeas, creen recomendable la existencia de un profesional que haga coherente y eficaz este proceso. (Consejería de Políticas Sociales y Familia de Madrid, 2016, p.52)

4.1 Aspectos importantes del acompañamiento

Algunos de los aspectos más importantes al hablar de acompañamiento en Trabajo Social son:

Cuadro 1: Aspectos importantes del acompañamiento social



Fuente: Elaboración propia a partir de Raya y Caparrós, 2014, p.82.

4.2 Las fases del acompañamiento

A lo largo de las intervenciones de acompañamiento podemos observar una serie de fases que suelen ser comunes en este tipo de intervención, estas fases son las siguientes (Funes y Raya, 2001, p.64):

- 1- La acogida, o contacto con la persona.
- 2- La acogida positiva hace que el trabajador social pase a ser un profesional de referencia.
- 3- La empatía y afloramiento de estímulos vitales y de deseos de cambio de la persona.
- 4- Los primeros acuerdos y los pactos bilaterales entre el profesional y el usuario/usuaria.
- 5- El paso de los intereses difusos a la motivación activa.
- 6- El descubrimiento de potencialidades, déficits o de experiencias pasadas que se deben utilizar o se deben eliminar.
- 7- La experimentación o ensayo.
- 8- La constatación de los avances conseguidos hasta el momento.
- 9- La creación relista y secuenciada de las metas y de los pasos que se van a seguir, así como de la dirección que se va a tomar.
- 10-El establecimiento de proyectos a largo plazo.
- 11-La extracción de balances en cuanto a las experiencias positivas que se vienen dando.
- 12-La gestión de las frustraciones, de las inquietudes y de las posibles experiencias negativas.
- 13-Las alteraciones que surgen del impacto de nuevos acontecimientos externos en su situación de fragilidad, así como de nuevas situaciones de crisis que vayan apareciendo.
- 14-El retorno a situaciones de confusión global.
- 15-El reinicio del proceso de incorporación.

4.3 Algunas técnicas y recomendaciones para el acompañamiento

Los siguientes consejos técnicos fueron aportados por Mary Richmond¹ para el Trabajo Social de casos. Recuerdan que el acompañamiento es parte del ADN del Trabajo Social. (Raya y Caparrós, 2014, p.88-89)

- ✓ Centrarse en lo normal y no en las patologías
- ✓ Que el profesional evite la rigidez mental.
- ✓ Actuar siempre con la verdad por delante.
- ✓ Hablar frecuente y amistosamente con los usuarios.
- ✓ No creerse infalible.
- ✓ Buscar los aspectos positivos.
- ✓ Tener disponibilidad para las llamadas de emergencia.
- ✓ Alejar al usuario de los conflictos y ambientes problemáticos.
- ✓ Reconocer los cambios positivos y avances que se van dando por muy pequeños que sean.
- ✓ Confiar en los usuarios.
- ✓ Utilizar el acompañamiento y tener paciencia.
- ✓ Tratar a las personas con honestidad, afecto, amabilidad, pulcritud, puntualidad y responsabilidad.

5. PERSONAS SIN HOGAR

El término personas sin hogar, viene referido a las personas que carecen de un alojamiento adecuado y permanente que proporcione un marco estable de convivencia. AVRAMOV (citado en Cabrera y Rubio, 2008, p.51).

Una definición aportada por FEANTSA ² sobre las personas sin hogar es: “por persona en situación de sin hogar se entiende aquella persona incapaz de acceder y mantener un alojamiento personal y adecuado por sus propios medios o con la ayuda de los Servicios Sociales, así como aquellas personas que viven en instituciones (hospitales, cárceles, etc.)

¹ Mary Ellen Richmond fue la pionera del trabajo social, señaló los contenidos y los métodos del trabajo social y le otorgó significado teórica y sistemáticamente.

² <http://www.feantsa.org/en>

pero no disponen de alojamiento personal donde ir al salir y personas que viven en alojamientos infrahumanos o en situación de claro hacinamiento”.

El sinhogarismo presenta uno de los principales problemas señalados por la Estrategia Europea de Inclusión Social. Anteriormente, se consideraba este problema como un fenómeno estático, el cual venía dado a consecuencia de características del propio individuo, esta percepción ha ido evolucionando y en la actualidad este fenómeno se entiende desde una perspectiva dinámica, cambiante y que se asienta sobre las características situacionales. El término persona sin hogar recoge la exclusión en el sentido más amplio de la palabra, esto es debido a que el término hogar recoge aspectos tan importantes en la vida de una persona como son la vida personal, familiar y social de los individuos. (Cabrera y Rubio, 2008, p.51).

Como expresa Agulles (2016), “el sinhogarismo, supone partir de una representación social de la exclusión en la que la pérdida paulatina de capacidades, y la marginación del acceso al empleo, la formación, la sanidad, las relaciones sociales, etcétera, vendría a situar a un determinado grupo de personas en el fondo de una escalera social por la que deberían volver a subir para conseguir alojamiento estable y la normalización de su vida” (p.188). El término históricamente conocido como “sin techo”, es un término acuñado por la sociedad que lleva consigo una serie de connotaciones negativas, depositando en él, muchos de los problemas sociales. Este término no representa ni ha adquirido un significado real de las personas a las que se quiere referir. Actualmente, se ha establecido el término exclusión residencial, el cual sitúa las condiciones de acceder a una vivienda como una variable que explica que las personas puedan ser “sin hogar”. Este término establece que el acceso restringido a una vivienda es el principio de esta situación de sinhogarismo y no otros aspectos como la pérdida del empleo, pérdida de relaciones sociales, etc. Se trata de ver las causas donde antes se veían las consecuencias, ver la pérdida de vivienda o su acceso limitado como el factor activo de la exclusión, que empeora otros aspectos. (Agulles, 2016, p.189)

El perfil de las personas sin hogar viene rodeado de una esfera de desigualdad, exclusión social y estigma. Estas personas, se encuentran en una sociedad en la cual están delimitados los márgenes de la “normalidad” y la “no normalidad”, quedando estos últimos excluidos.

Matulic y De Vicente (2016), expresan la gran necesidad e importancia de tener un hogar “Cáritas realizó en el año 2008 una campaña llamada “no tener hogar es mucho más que estar sin techo” que nos remite a la importancia del hogar como un derecho básico (Cáritas Española, 2008). Tener hogar está reconocido como un derecho universal (Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, artículo 12 y 17). El hogar se convierte en el espacio simbólico en donde se integran los aspectos de identidad personal y social que convierten a las personas en ciudadanos con plenos derechos.” (p.4).

5.1 Tipología

La Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con Personas Sin Hogar FEANTSA ha propuesto la tipología ETHOS, utilizada en Europa con el fin de establecer los puntos clave y definir la exclusión residencial.

La tipología ETHOS, nace en el año 2005, surge abstrayendo las definiciones legales existentes en los miembros de la Unión Europea. Es un método que facilita la medición de la falta de una vivienda en Europa. También ofrece un “lenguaje” en los intercambios de transacciones de personas sin hogar. Algunos de los propósitos de esta tipología son la recopilación de datos o como marco de debate.³

³ <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>

Cuadro 2: Tipología europea de sin hogar y exclusión residencial

Categoría	Subcategoría operativa		Situación residencial	
Sin techo	1	Personas viviendo a la intemperie	1.1	En espacio público o exterior
	2	Personas en albergue o centro nocturno	2.1	En albergue nocturno o de baja exigencia
Sin vivienda	3	Personas que viven en centros para personas sin hogar	3.1	En albergues y centros de alojamiento
			3.2	En alojamiento temporal y de tránsito
			3.3	Alojamiento con apoyo
	4	Personas en albergues para mujeres	4.1	En albergues para mujeres
	5	Personas en centros de alojamiento para inmigrantes	5.1	En alojamiento temporal / Centros de recepción
			5.2	En alojamientos para trabajadores temporeros
	6	Personas que tienen prevista su salida de instituciones o centros de internamiento	6.1	En instituciones penales
			6.2	En instituciones sanitarias (hospitales, etc.)
			6.3	En centros de menores
	7	Personas que reciben apoyo a largo plazo por su condición de sin hogar	7.1	En residencia para personas mayores sin hogar
			7.2	En vivienda tutelada y con apoyo sostenido
Vivienda insegura	8	Personas viviendo en alojamiento inseguro sin título legal	8.1	Temporalmente con familia o amigos
			8.2	Sub-alquiler ilegal
			8.3	Ocupación ilegal de tierras
	9	Personas viviendo bajo amenaza de desahucio	9.1	En régimen de alquiler
			9.2	Con la vivienda en propiedad
	10	Personas viviendo bajo amenaza de violencia	10.1	Con denuncias presentadas ante la policía
Vivienda inadecuada	11	Personas viviendo en estructuras temporales y no convencionales	11.1	Caravanas y similares
			11.2	Edificaciones no convencionales para residir
			11.3	Estructuras temporales
	12	Personas viviendo en alojamiento impropio	12.1	Edificio ocupado inadecuado para vivir
	13	Personas en condiciones de hacinamiento extremo	13.1	Muy por encima de los estándares de hacinamiento

Fuente: García, 2015, p.19 (a partir de FEANTSA, 2007)

5.2 Perfil de las personas sin hogar

Las personas sin hogar tienen disímiles características, han llevado diferentes vidas y se pueden encontrar en situaciones muy diversas. El factor económico, el factor relacional y el factor situacional, sin embargo, son tres carencias que suelen darse generalmente y que tienen en común. (Ararteko, 2004, p.52)

-Factor económico: inexistencia de recursos económicos o existencia de ellos muy escasa, lo cual no les permite cubrir los gastos para sus necesidades básicas. Las personas sin hogar suelen encontrarse en situación de pobreza económica que suele ser crónica. También existe una dificultad en muchas ocasiones para gestionar su economía.

-Factor relacional: Generalmente, las personas sin hogar no poseen apoyo familiar, ni contacto con sus familiares y entorno más próximo. Esta situación de falta de vínculo social y pérdida del sentido de pertenencia provoca una carencia de afecto y de relaciones sociales, que les lleva a alejarse del entorno social.

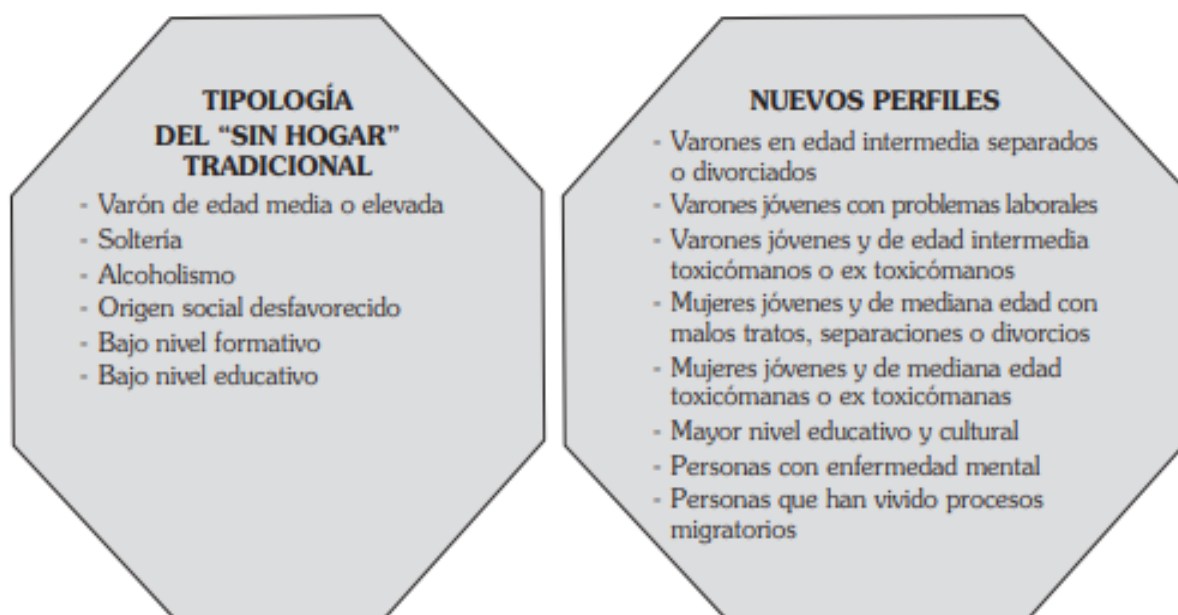
-Factor situacional: En este ámbito se destaca la falta de vivienda y el déficit formativo, cultural y laboral. Estos aspectos suelen mantenerse habitualmente. Los problemas de salud física y, en ocasiones mental, suelen acompañar en ocasiones a esta forma de vida.

5.2.1 Evolución del perfil de las personas sin hogar.

El perfil de las personas sin hogar va evolucionando y cambiando a medida que evoluciona la sociedad.

A continuación, podemos ver las características de los nuevos perfiles que se dan en la actualidad, los cuales han evolucionado y han cambiado de los perfiles a los que respondían las personas sin hogar en el pasado.

Cuadro 3: Evolución del perfil de las personas sin hogar.



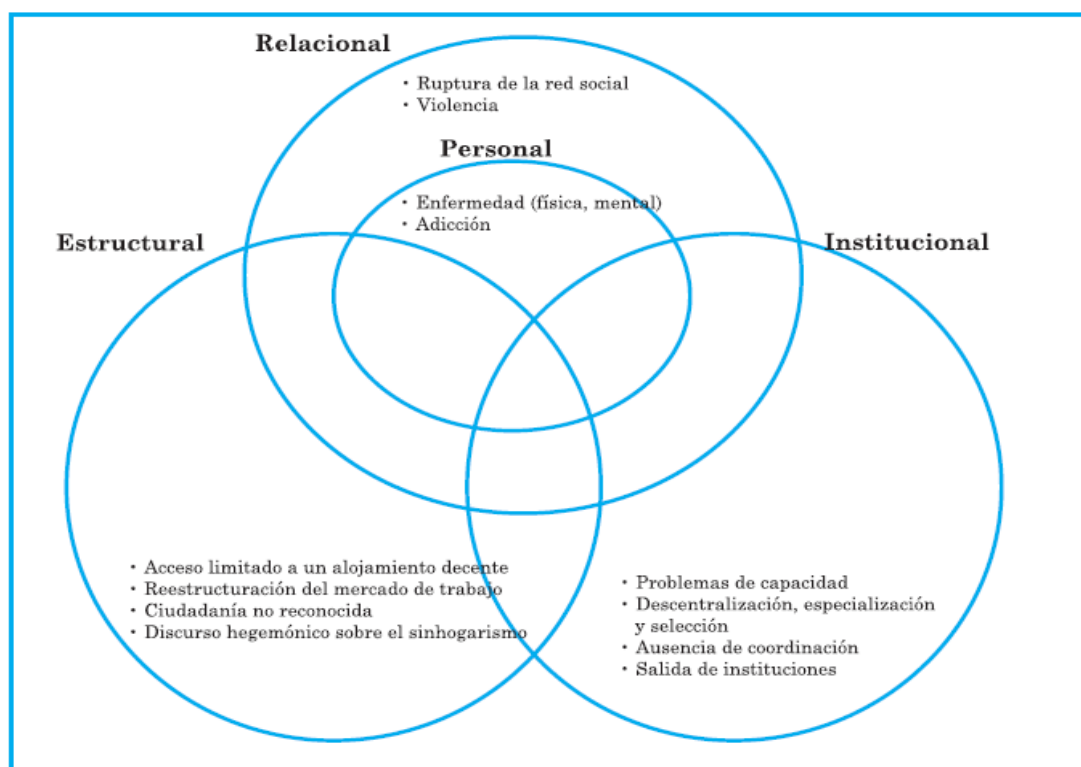
Fuente: Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco, 2006, siguiendo el ejemplo de María Rosario Sánchez.⁴

5.3 Causas del sinhogarismo

Para comprender las causas que pueden causar situaciones de sinhogarismo es necesario entender que, “El sinhogarismo es un fenómeno complejo y multifactorial, en el que convergen múltiples causas, que exige una mirada poliédrica sobre la realidad social que lo conforma. Pensar la cuestión de las personas sin hogar, hoy, supone relacionar tres ámbitos en los que destacan algunos procesos y transformaciones sociales.” (Cabrera y Rubio, 2008, p.53)

⁴ Sánchez, M.R. (2001). La población sin techo en España: Un caso extremo de exclusión social. Madrid: Sistema.

Cuadro 4: Causas del sinhogarismo



Fuente: Cabrera y Rubio, 2008, p.54.

En el primer ámbito, encontramos por un lado los factores individuales y por otro lado los factores relacionales.

En cuanto a los factores individuales, podemos encontrar algunos factores como el alcoholismo, la salud mental, toxicomanías, etc. Algunos estudios muestran que las cifras de alcoholismo se encuentran entre el 23% y el 48,4 % y las cifras de trastornos psicológicos o psiquiátricos entre el 20% y el 52%. Cabrera 1998; Lucas et al. 1995 y Muñoz et al. 1995 (citado en Cabrera y Rubio, 2008, p.55). Aun siendo estas, cifras importantes, están lejos de afectar a todas las personas sin hogar, como se cree por los estereotipos que existen. Por último, es difícil conocer si estos problemas son los causantes de la situación de sinhogarismo, o fue este el desencadenante de los problemas.

Por otro lado, encontramos las fracturas y quiebras en las relaciones familiares y sociales, las cuales suponen un factor esencial en esta situación. Las relaciones de familia y las

relaciones sociales suponen para las personas un gran apoyo y una malla de seguridad ante los problemas que puedan existir a lo largo de la vida.

En el segundo ámbito, encontramos los factores estructurales macrosociales, como por ejemplo la distribución de la riqueza, las limitaciones de acceso al mercado laboral y el fenómeno inmigratorio sin regulación. Estos factores económicos en muchos casos se traducen en una precariedad residencial.

El tercer y último ámbito corresponde a la respuesta institucional con el fin de prevenir y atender a las personas sin hogar. Según Cabrera y Rubio (2008) “En España arrastramos la carencia secular de una política social pública que dé una respuesta suficiente e integral a las personas sin hogar, lo que sin duda contribuye a perpetuar el problema.” (p. 57).

Analizando los problemas en este ámbito se puede observar que: el número de plazas de alojamiento para las personas sin hogar está por debajo de las necesarias y en su mayoría son de carácter temporal, el carácter de la atención es mayoritariamente asistencial y de urgencia, existe una falta de recursos materiales y humanos, y, por último, debido a la realidad cambiante de las personas sin hogar, es necesaria una continua formación para atender las nuevas situaciones que puedan darse.

5.4 Necesidades de las personas sin hogar

En el pasado y a lo largo de la historia, la atención a las necesidades de las personas sin hogar y en situación grave de exclusión, generalmente ha sido enfocada a la cobertura de las necesidades más básicas: alojamiento, manutención, higiene, etc. Sin embargo, ya desde hace años, esta atención llevada a cabo con personas sin hogar ha alcanzado un nivel y volumen de complejidad tal y como se puede ver en el informe de Cáritas del año 2000 “En los últimos años los centros de atención se han diversificado de manera notable. Más allá del albergue, el comedor y el ropero, que eran los dispositivos clásicos, han surgido otro tipo de servicios y en la actualidad la red presenta un panorama bastante más variopinto.” (p. 15)

La atención a las necesidades de las personas sin hogar ya no responde a un solo tipo de personas, como anteriormente en el caso de los tradicionales transeúntes. La realidad nos

muestra no solo una gran diversidad en cuanto a recursos, programas y servicios existentes, sino una gran diversidad de perfiles de las personas que son objeto de la atención. (Ararteko, 2006, p.134)

5.5 Recursos en Logroño que atienden a personas sin hogar

En la ciudad de Logroño existen diversos recursos encaminados a dar respuesta a las necesidades de las personas sin hogar, que se encuentren asentadas en la ciudad o se encuentren de paso por ella. Algunos de los centros que intervienen de una forma más específica con este colectivo son:

Una de estas entidades es el **Centro Municipal de Acogida** de Logroño, situado en la calle Herrerías número 22 de Logroño, el Centro Municipal de Acogida un recurso municipal gestionado por una empresa privada.

Población atendida: La característica que engloba la población atendida en el Centro Municipal de Acogida es la carencia de un hogar. El centro atiende a cualquier persona válida mayor de 18 años y menor de 60, que estando o no empadronada, ni tener su residencia en la ciudad de Logroño, este en esta situación de desarraigo y carezca de recursos personales y económicos para afrontar su situación.

Se diferencian los usuarios en los siguientes grupos:

- Transeúntes habituales: personas que van de ciudad en ciudad normalmente de albergue en albergue ya que no tienen una residencia fija ni un trabajo estable que les permita tener autonomía económica para pagarse un alojamiento.
- Temporero agrícola: muchos de los usuarios del CMA se corresponden con este perfil, basan su sustento en las tareas del campo no permitiendo este unos ingresos económicos fijos.
- Inmigrante irregular: este perfil se corresponde a personas que, aun teniendo algún tipo de documentación que se identifique, se encuentra en una situación irregular en nuestro país.
- Personas sin hogar: este perfil se corresponde con más de 90% de los usuarios.

- Población en general: este perfil de usuario es utilizado cuando las personas que demandan nuestros servicios no encajan con los anteriores perfiles.

En total el centro dispone de 49 plazas. 8 de estas plazas se encuentran en un piso en el cual, las personas que llevan más tiempo se instalan para empezar a llevar una vida más autónoma antes de salir a vivir por su propia cuenta, pero siguen dependiendo de las normas del centro, como los horarios. También se dispone de un piso de 4 plazas, el último escalón antes de salir a una vivienda propia, conviven con otros usuarios o usuarias y disponen de libertad de horarios, etc. En este piso se trabajan habilidades de convivencia, culinarias...

Existen dos formas de alojamiento:

- Larga estancia: se trata de personas que, por una serie de problemática, necesitan más de 6 días para poder iniciar un proceso de cambio importante.
- Corta estancia: Se trata de personas que están de paso. 3-6 días.

Los servicios que se ofrecen desde esta entidad son muy variados, algunos están encaminados a cubrir las necesidades básicas como, por ejemplo, la manutención, la higiene personal..., otros en cambio, están encaminados a satisfacer otro tipo de necesidades que pueden ir surgiendo: información y asesoramiento, acompañamiento, pago de billetes, teléfono, etc.

El Centro Municipal de Acogida, ofrece una cobertura de las necesidades básicas y otro tipo de necesidades que puedan tener estas personas, además, al contar con un gran servicio de coordinación con otras instituciones, brinda la oportunidad de que el proceso sea más completo e integral, algo necesario en los procesos de cambio. En cambio, no abarca a todas las personas sin hogar, ya que, por ejemplo, al no admitir mascotas, las personas que tengan una mascota y no la quieran abandonar, no pueden entrar en el.

Proyecto Alasca, es un recurso municipal gestionado por una empresa privada. Está distribuido en tres áreas de intervención. El alojamiento nocturno de baja exigencia, que tiene como objetivo el evitar que las personas duerman en la calle, con espacio nocturno de baja exigencia alternativo. El centro de día para personas sin hogar configurado como un espacio libre, cercano y flexible, su objetivo es el de ofrecer un espacio diurno alternativo a la calle, flexible y adaptado a sus necesidades que nos permita favorecer el

encuentro y la acogida, el acceso a un recurso, una atención cercana y frenar procesos graves de exclusión residencial. Por último, el Trabajo Social de calle permite desarrollar un proceso de acompañamiento y recuperación personal y social posibilitando conocer y detectar a la población sin hogar por medio del acercamiento de los educadores sociales a los lugares frecuentados, activando los recursos institucionales, técnicos y humanos para iniciar procesos de cambio. Este recurso admite mascota, tiene en cuenta que las personas sin hogar pueden tenerlas y que la mayoría de las ocasiones no quieren entrar a un recurso donde tengan prohibida su entrada.

Esta entidad, se centra en la cobertura de las necesidades básicas como fin principal, intentando desarrollar, a partir de ese punto, una cobertura del resto de necesidades. Se trata principalmente de un lugar en el cual puedan estar las personas sin hogar y desde el cual de forma indirecta se trabajen los procesos de cambio que puedan ser posibles. Al ser un centro de baja exigencia y que admite animales, el círculo de personas a las que abarca es muy amplio, aunque el alojamiento nocturno puede no ser suficiente.

Otra de las entidades que se sitúa en la ciudad de Logroño es **Cocina Económica**. Es una entidad sin ánimo de lucro, que persigue fines de interés social. Este recurso está administrado desde el Ayuntamiento de Logroño.

La atención está al servicio de todas las personas residentes en Logroño, así como las personas transeúntes que se encuentren en la ciudad.

A continuación, se muestran los servicios en los que participan personas sin hogar⁵.

- Alojamiento Ricardo Rodríguez: es una vivienda que cuenta con 19 apartamentos y cuatro habitaciones dobles. Este recurso tiene un carácter temporal e intenta dar respuesta a los perfiles que van apareciendo nuevos de personas sin hogar. A través de este recurso se facilita el alcanzar los objetivos que buscan conseguir habilidades y dar oportunidad de conseguir una estabilidad personal y social. Consiste en un paso previo a una vida autónoma. También se trabaja la convivencia como pilar fundamental, debido a que con ella se puede conseguir un apoyo importante para el desarrollo del individuo, esta convivencia se trabaja con programas de actividades para los vecinos del recurso.

⁵ Web oficial de Cocina Económica <http://www.cocina-economica.com/>

Algunos de los objetivos que se han marcado en este alojamiento temporal son: Apoyar y complementar los procesos de inserción laboral y social, favorecer un papel activo del usuario responsabilizándose de su proceso de inserción e implicándole en la participación de actividades de la vida diaria o atender con carácter urgente situaciones de emergencia social, mediante la cobertura de las necesidades básicas.

- El comedor social: los beneficiarios de este servicio deben ser mayores de 18 años que precisen de él debido a su situación de carencia. Por otro lado, también está diseñado para llegar a familias que no puedan acudir al comedor social y precisen de ayuda puntual para su manutención (con ‘tuppers’) y no pueden acudir al servicio hasta que desde Servicios Sociales u otras entidades se resuelva su situación. Además de ser un espacio que trata de cubrir la necesidad básica de alimentación, es un espacio donde detectar necesidades y problemáticas sociales. Las personas pueden llegar derivadas desde los Servicios Sociales, Centro Municipal de Acogida, Proyecto Alasca, etc.
- Programa de Acogida y Atención Integral PAAI: dirigido a personas autónomas de 18 a 60 años, el objetivo de este recurso es cubrir las necesidades básicas garantizando unas condiciones de vida mínimas. Existe una contraprestación, la motivación para el cambio. Se organizan actividades, talleres ocupacionales, atención social, educativa y psicológica y formación. A parte de cubrir las necesidades básicas, se trabaja en prevenir la exclusión social, generando oportunidades de cambio. Por otro lado, se trabaja también con el tratamiento de adicciones y una rehabilitación personal y social.

Este recurso ofrece una cobertura de las necesidades de las personas sin hogar. El comedor social atiende a personas derivadas de otras entidades como el Centro Municipal de Acogida o el Proyecto Alasca, además de los Servicios Sociales entre otros. El resto de los servicios que ofrece este recurso, además de las necesidades básicas cubren otro tipo de necesidades como la formación, atención psicológica, etc. Un inconveniente que muestra es que para el acceso al programa de Acogida Integral o al Alojamiento Ricardo Rodríguez, se establecen unos requisitos como la autonomía del usuario o usuaria o tener unas habilidades cercanas para una vida autónoma, que en muchas ocasiones estas personas no poseen.

Cáritas Diocesana de La Rioja⁶, entidad sin ánimo de lucro, instituida por la Conferencia Episcopal Española, tiene como objetivo el realizar un acción caritativa y social desde la iglesia, a través de sus miembros confederados. Dentro de los objetivos principales se encuentran: el desarrollo de actividades asistenciales, rehabilitadoras y de inserción social de personas víctimas de pobreza y exclusión social; información, denuncia y sensibilización de estas situaciones; cooperación y ayuda internacional.

Cabe destacar que la entidad Cáritas Diocesana de La Rioja, posee dos vertientes, por un lado, una vertiente asistencial y caritativa y, por otro lado, una vertiente rehabilitadora y que trabaja en la reinserción social. Las personas sin hogar pueden hacer uso de los siguientes servicios:

- Red de atención rural, en donde las Cáritas parroquiales acogen, informan y prestan ayudas a las personas sin hogar y a los temporeros.
- Albergue Ola de Frío La Estrella, es un espacio al que los meses de más frío las personas que se encuentran en la calle pueden acudir a pernoctar.
- Vivienda: ayudas de Acogidas parroquiales para suministros y alquileres. Se cuenta con tres pisos en Logroño, uno en Haro, ocho en Calahorra y una casa en Igea. El objetivo de este proyecto es el proporcionar vivienda a quien carece de ella, con acompañamiento, seguimiento en el ámbito laboral, habilidades sociales, etc. El perfil de personas que acuden a este servicio son familias que perciben ayudas sociales, o disponen de trabajo temporal, pero, aun así, no les llega para pagar el alquiler y viven en infraviviendas, pisos ocupados, etc.

En Logroño encontramos Cáritas Diocesanas de Logroño y Calahorra, desde aquí, el profesional de Trabajo Social ofrece atención directa a personas sin hogar y temporeros con el fin de responder a sus necesidades y prevenir problemas futuros.

La cobertura de necesidades de este servicio se encuentra un poco diferenciada. Por un lado, está la cobertura a las necesidades básicas, con viviendas o ayudas para alojamiento, que se muestra como una atención asistencialista. Por otro lado, la cobertura de otro tipo de necesidades como la realización de gestiones u otros problemas que se muestra como una atención rehabilitadora, y que no se dispone de un alojamiento propio de la asociación

⁶ Web oficial de Cáritas Diocesanas de La Rioja <https://www.caritas.es/larioja/>

donde puedan convivir estas personas. Una fusión de estas dos vertientes podría aportar una atención más especializada.

Desde los **Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja**⁷, se ofrece atención directa con el objetivo de satisfacer las necesidades de convivencia, integración y promoción de los individuos. Se realiza una atención basada en la información y asesoramiento, coordinación con otras entidades o establecimiento de itinerarios de inclusión entre otras. También se cuenta con prestaciones económicas orientadas a las personas que se encuentran en desprotección, entre ellas, podemos encontrar la renta de ciudadanía, la cual podemos relacionar con las personas sin hogar.

La **Renta de ciudadanía**⁸, es una prestación dirigida a los individuos que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social y no son perceptores de otro tipo de ayuda económica. Es de carácter periódico y se destina a satisfacer la cobertura de las necesidades básicas, además, también cuenta con un itinerario de incorporación social y o laboral como contraprestación. La incorporación laboral se realiza desde el Servicio Público de Empleo Estatal, el cual ofrece las herramientas necesarias, a las personas beneficiaria de la Renta de Ciudadanía, que necesiten esta orientación en el mundo laboral. El usuario o usuaria tiene una serie de obligaciones a su vez, como puede ser no rechazar ofertas de empleo, apuntarse como demandante de empleo, etc. Por otro lado, desde los Servicios Sociales, se trabaja con las necesidades y carencias que pueden tener estas personas, ya sea de vivienda, familia, etc. La obligación del usuario o usuaria es, entre otras, acudir a las entrevistas con el trabajador social e ir cumpliendo con las obligaciones que vayan surgiendo. Existen una serie de requisitos que se deben cumplir para ser perceptor de la Renta de Ciudadanía. (Ver anexo 1)

⁷ Página web de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja <https://www.larioja.org/servicios-sociales/es/exclusion-social>

⁸ Página web de Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja- Renta de ciudadanía <https://www.larioja.org/oficina-electronica/es?web=000&proc=24327>

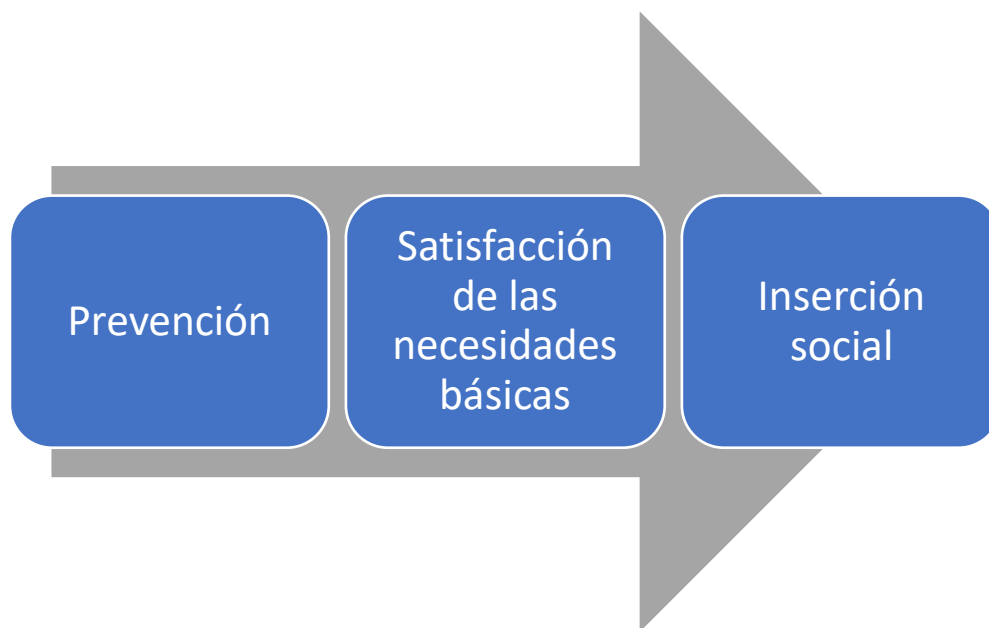
6. EL ACOMPAÑAMIENTO EN LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR.

En las intervenciones sociales con personas sin hogar, entran en juego varios aspectos a la hora de elegir las actuaciones que se llevarán a cabo con cada individuo. Algunos de estos aspectos pueden ser: la situación personal del individuo, el modelo de atención de la entidad, etc. Independientemente, hay unos principios que guían estas intervenciones (Ararteko, 2006, p.118-119).

- Autonomía: en toda intervención, la autonomía y la capacidad de decisión personal está por encima de todo. No hay cabida para las actuaciones paternalistas y asistencialistas. Se utilizará el **acompañamiento** como método para promover y facilitar el proceso de desarrollo personal.
- Integración y normalidad: se trabajará en conectar a las personas a sus redes de apoyo familiar y social, procurando así su incorporación en la sociedad. Por otro lado, se intentará insertar a las personas en las acciones normalizadas de todos los servicios públicos, evitando así la marginación asistencial.
- Participación en la sociedad: los objetivos del proceso de intervención deben ser establecidos junto al usuario, haciéndole participe de su propia inserción.
- Coordinación y cooperación: entre las entidades y administraciones que intervienen, haciendo un uso responsable de la información.
- Integridad: la intervención se realizará con una visión integral a las necesidades de las personas, dando una atención inmediata a las necesidades más urgentes.
- Profesionalización, interdisciplinariedad y trabajo en equipo: El equipo multidisciplinar debe estar formado por profesionales de diferentes campos los cuales participarán tanto en la evaluación de las necesidades, la intervención...
- Atención individualizada: adaptada a las necesidades de cada persona. Se debe tener en cuenta las particularidades de la situación individual de cada persona.

Las tres áreas de intervención en las cuales se basan las actuaciones con las personas sin hogar son tres: preventiva, satisfacción de las necesidades básicas y recuperación e inserción social. (Cabrera y Rubio, 2008, p.67)

Cuadro 5: Áreas principales de intervención con personas sin hogar y exclusión residencial.



Fuente: Elaboración propia (a partir del modelo de Cabrera y Rubio, 2008, p.67).

En el área de prevención, las intervenciones que se llevan a cabo tienen que ver con la detección temprana y la de apoyo, intervenciones que tratan de evitar la pérdida de la vivienda, evitar el impacto de la pérdida de esta y superar el estado de exclusión residencial. Por otro lado, encontramos intervenciones centradas en desarrollar acciones comunitarias que promuevan el apoyo colectivo a las personas afectadas. Lima, 2013 (citado en Virginia y De Vicente, 2016, p.6). En la siguiente área, la de satisfacción de necesidades básicas, se interviene, desde recursos de detección, comedores sociales, alojamiento u otro tipo de intervención de alguna cuestión específica. (Cabrera, 2008, p.67). El acompañamiento, que es la cuestión que nos concierne, es un tipo de intervención que se lleva a cabo en la tercera área, la de recuperación e inserción social, en la cual se incluyen otras intervenciones que buscan la estabilización y la autonomía personal. En esta área, el fin que se busca, principalmente es la construcción de un proceso de cambio y la participación para conseguir una ciudadanía plena. En la base de la intervención social con personas sin hogar, se encuentran la proximidad y el acompañamiento social. (Virginia y De Vicente, 2016, p.6-7)

Según Funes y Raya (2001) “Si tuviéramos que resumir qué es lo que necesitan muchas de las personas avocadas a la marginación o cuyos itinerarios sociales son erráticos, no parecen tener un horizonte claro, podríamos hacer el siguiente resumen: necesitan otros estímulos, nuevos conocimientos; pero también nuevas oportunidades, nuevas disponibilidades a su alrededor; necesitan una pedagogía social hecha de pacto y confianza. Si alguna cosa necesitan es acompañamiento, que hagan posible que su proceso camine hacia delante.” (p.33).

6.1 Tipos de acompañamiento

El acompañamiento como intervención social variará en intensidad y tiempo de acuerdo con las necesidades de cada persona. Según Homeless in Europe (2008) “las investigaciones han mostrado que cuanto más tiempo se pasa en una situación de calle, más esfuerzo se necesita para su reintegración.” (citado en Virginia y De Vicente, 2016, p.7).

Según Funes y Alonso (2009) y siguiendo la estructura de Virginia y De Vicente (2016) existen diversas formas de acompañamiento: (p.7)

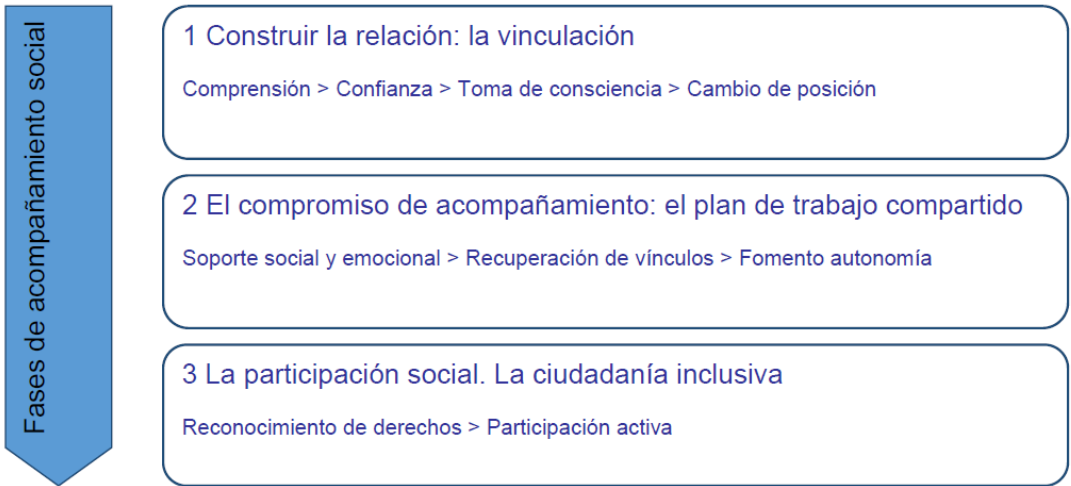
- Acompañamiento social: forma básica en el trabajo con personas y grupos que poseen dificultad para su incorporación en la sociedad.
- Acompañamiento educativo: fines pedagógicos.
- Acompañamiento terapéutico: atención a procesos (cambios personales y sociales, reducción de sufrimiento, etc.) y no de meros pacientes o patologías.
- Acompañamiento entre recursos, dispositivos y servicios: de gran relevancia con personas sin hogar.

En situaciones en las cuales la exclusión es extrema, como es en las personas sin hogar, se llevan a cabo las cuatro formas de acompañamiento. En el proceso de acompañamiento, es de gran importancia el vínculo que se establece en el principio, así como la confianza que se va desarrollando. El empoderamiento de la persona es un elemento principal en la intervención. Desde el Trabajo Social, en la intervención con personas sin hogar, se utiliza un modelo humanista que se centra en las personas y sus potencialidades, el profesional

adquiere un rol “no directivo”, “facilitador” y “mediador”. (Virginia y De Vicente, 2016, p.8).

A continuación, se muestran las fases del acompañamiento social llevadas a cabo en la intervención con las personas sin hogar.

Cuadro 6: fases del acompañamiento social en los procesos de inclusión con personas sin hogar.



Fuente: elaboración de Virginia y De Vicente, 2016, p.10, (a partir de Aguilar y Llobet, 2011 y Raya y Caparrós, 2013).

7. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

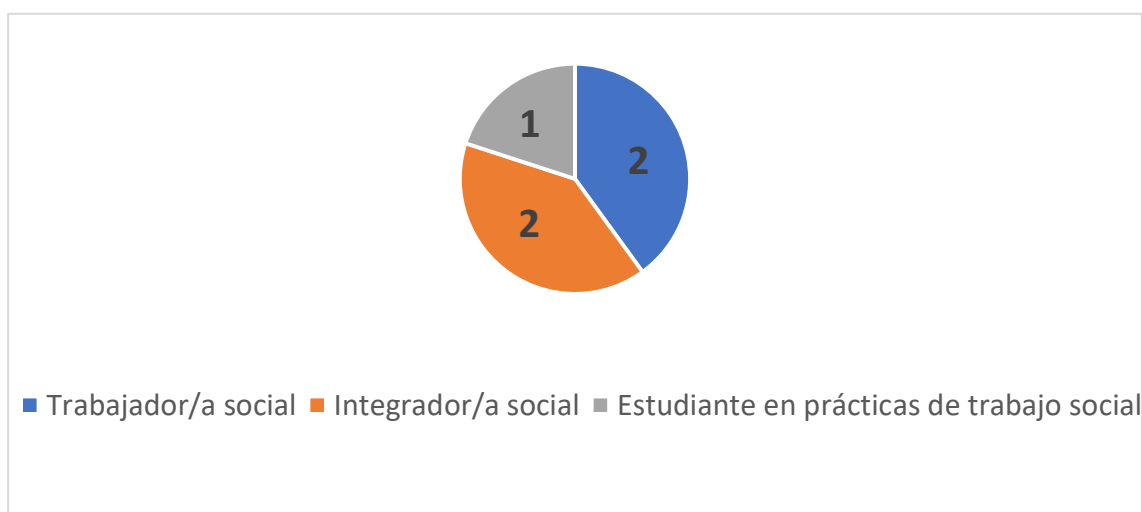
Las entrevistas realizadas en el apartado de fuentes primarias se han realizado a cinco personas, tres mujeres y dos hombres, con edades comprendidas entre los 22 y los 35 años. El cien por cien de los entrevistados realizan acompañamiento a personas sin hogar en diversos recursos de la ciudad de Logroño. Cuatro de ellos, son profesionales y actualmente trabajan de ello, y el quinto es estudiante en prácticas de Trabajo Social en la Universidad de La Rioja. El número de entrevistas realizadas no permite otorgar a los resultados obtenidos una representatividad estadística del universo estudiado. Sin embargo, desde una perspectiva cualitativa, las respuestas recogidas presentan un enorme interés y aportan una información muy valiosa.

Debido a la petición de alguno de los recursos, las entrevistas son de tipo anónimo y no se especifica en que entidad se trabaja, ya que en la pregunta número dos ¿qué tipo de acompañamiento realizas y en qué consisten?, se revelan datos confidenciales del recurso.

La primera pregunta de la entrevista hace referencia a la posición que ocupa cada persona dentro de su recurso como profesional: ¿Qué puesto de trabajo desempeñas en la entidad donde trabajas?

Con esta pregunta, se quería conocer el perfil del profesional entrevistado. De ello se desprende que, de las cinco personas entrevistadas, dos trabajan de trabajador/a social, dos de integrador/a social y el último, es estudiante de Trabajo Social en la Universidad de la Rioja y está realizando prácticas.

Cuadro 7: puesto de trabajo que ocupa en la organización



Fuente: Elaboración propia.

De esta pregunta podemos destacar que, además de la profesión del trabajador social y del estudiante en prácticas de la misma, la figura del integrador social también realiza una intervención de acompañamiento con las personas sin hogar de estos recursos.

La segunda pregunta, ¿qué tipo de acompañamientos realizas y en qué consisten?, se ha realizado para profundizar en mayor medida en la forma de intervenir de cada profesional. Esta información es importante para conocer en qué dirección se realiza la intervención de acompañamiento, su duración, intensidad, etc.

En esta cuestión, la respuesta principal en la que tres de los cinco entrevistados (Trabajador social 1, trabajador social 2 e integrador social 2) han coincidido es que se acompaña en el proceso de cambio de la persona, en su proceso vital.

El acompañamiento, según especifica una de estas tres personas, “es integral”.

Trabajador social 1:

“Realizo acompañamientos de todo tipo, médicos, sociales.... en definitiva, acompañamientos integrales. Realizamos el acompañamiento físico y sobre todo el acompañamiento en el proceso”.

Las respuestas de los otros dos entrevistados (estudiante en prácticas e integrador social 1) se centran en explicar los acompañamientos físicos que realizan:

Estudiante en prácticas de Trabajo Social:

“Principalmente, acompañamientos en la realización de documentos como, por ejemplo, el pasaporte, realizar instancias generales o ir a extranjería”

En este apartado, se exponen también los diferentes tipos de acompañamiento físico que se realizan: médico, judicial, asistencial, domiciliario, formativo y laboral, etc.

Se puede destacar, que el término acompañamiento, puede crear confusión a la hora de entenderse, por un lado, y como la información que se ha expuesto en este trabajo refiere, se entiende por acompañamiento el método de intervenir del profesional que tiene una duración temporal, con variable intensidad. Se basa en la relación de ayuda y la atención personalizada. Se realiza un itinerario conjunto de intervención y toma el protagonismo el proyecto social. (Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social, 2011, p.24). En definitiva, abarca todas las intervenciones que

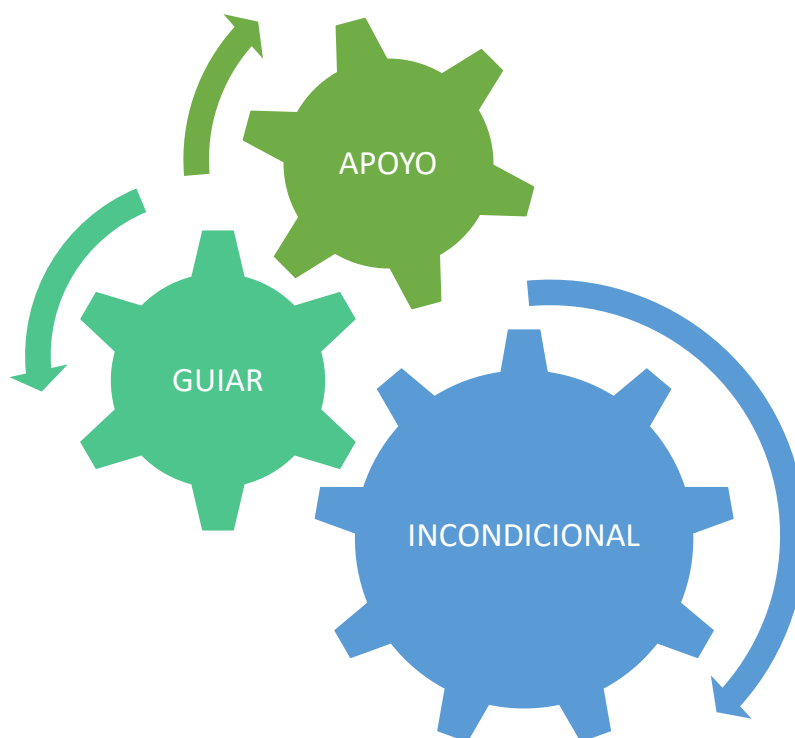
se realizan desde la acogida hasta la salida del recurso del individuo, cumpliendo con el concepto principal de acompañamiento.

Por otro lado, el término acompañamiento se confunde con la exclusividad del acompañamiento físico, es decir, no como todas las intervenciones realizadas en el proceso de cambio, sino como cada desplazamiento físico y aislado, por ejemplo, acompañar a realizar una gestión al ayuntamiento.

En la tercera pregunta, ¿Qué significado tiene para ti la palabra “acompañar” en una intervención?, se quiere conocer lo que significa para cada persona entrevistada el acompañamiento como intervención.

En este apartado cabe destacar que las palabras más utilizadas para la definición de “acompañar” son: apoyo, guiar e incondicional.

Cuadro 8: ¿qué significa para ti acompañar?



Fuente: Elaboración propia.

Otros de los aspectos que se citan en esta cuestión son: no juzgar al usuario o usuaria y ser un referente en los momentos en que lo necesite.

Trabajadora social 2:

“Acompañar significa situarse al lado de la persona de manera incondicional, apoyándola cuando más lo necesita.”

En la cuarta pregunta, ¿Qué beneficios crees que genera el acompañamiento en las personas sin hogar?, se quiere conocer los beneficios que los entrevistados consideran que aporta la intervención de acompañamiento con personas sin hogar. Se han extraídos las siguientes ideas principales en cuanto a esta cuestión:

- Que el profesional sea un apoyo y un referente positivo en quien puedan confiar.
- Recuperación de habilidades básicas, recibir las herramientas necesarias para la vida diaria.
- Creación de un vínculo con el profesional que ofrezca un clima de confianza.
- Surgen sentimientos de tranquilidad, apoyo, agradecimiento...
- Recibir por parte del profesional una canalización de la información que recibe el usuario o usuaria por parte de un emisor.
- Que el profesional que apoya al usuario o usuaria no le juzga.
- Atención más personalizada e individual.

Cabe destacar que la confianza, el tener a una persona en la que confiar (el profesional), es el beneficio que más se destaca entre las respuestas ofrecidas, cinco de los cinco entrevistados nombra este concepto como beneficio del acompañamiento. La dotación por parte del profesional al usuario o usuaria de unas herramientas que le ayuden en su día a día y a recuperar las habilidades de la vida diaria, ha sido un beneficio en el que han coincidido 3 de los entrevistados, (integradora social 1, integradora social 2 y trabajadora social 2). Por último, destaca en dos de los entrevistados (estudiante en prácticas y trabajadora social 2) el beneficio de que el usuario o usuaria reciba una atención más personalizada e individual.

En cuanto a la quinta pregunta, ¿Qué aspectos crees que se deben poseer o trabajar para realizar un buen acompañamiento con este colectivo?, algunos de los aspectos que los entrevistados creen importantes son: el no juzgar a la persona acompañada, poseer habilidades de comunicación, motivación, habilidades para crear un vínculo de confianza,

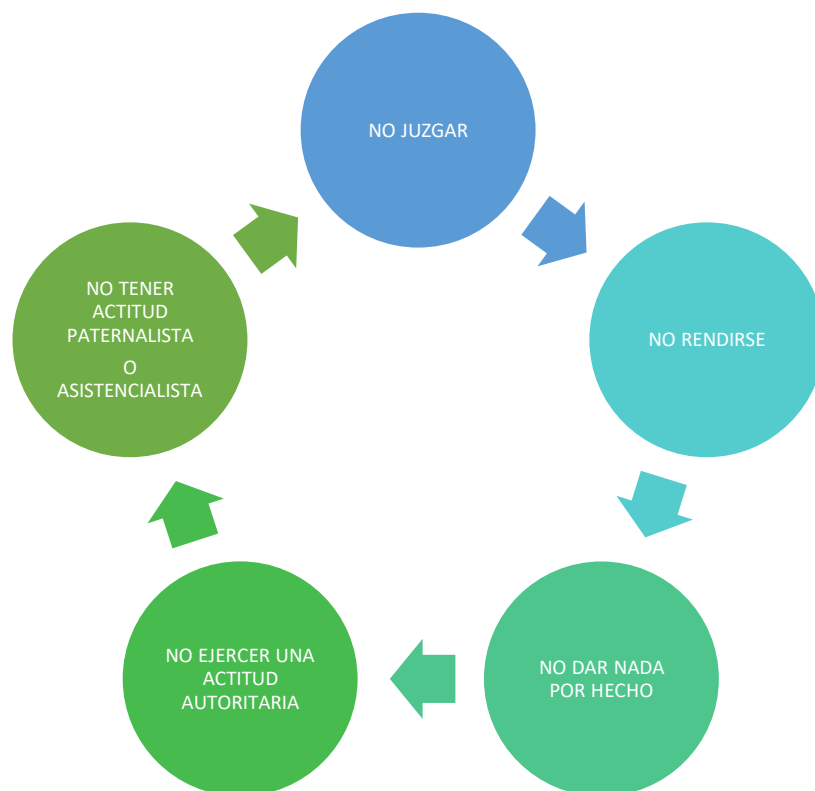
tolerancia a la frustración, conocer la situación actual y pasada del usuario o usuaria y lo que quiere conseguir la persona, habilidades para empoderar a la persona, empatía y sensibilidad y establecer objetivos realistas.

Se pueden relacionar los resultados obtenidos en esta pregunta con el apartado 4.3 del presente trabajo “algunas técnicas y recomendaciones para el acompañamiento”. En este punto podemos observar que coincide con algunos aspectos como la confianza, la paciencia, el énfasis en lo normal, es decir, no juzgar, habilidades para una buena comunicación, etc.

Tras la pregunta que busca conocer los aspectos que resultan importantes poseer a la hora de realizar el acompañamiento con personas sin hogar, con la pregunta número seis, ¿Qué aspectos crees que se deberían evitar para conseguir un buen acompañamiento con este colectivo?, se quiere conocer los aspectos que, en cambio, se deberían evitar.

En el siguiente cuadro, se muestra de forma más visual las respuestas extraídas de la pregunta:

Cuadro 9: Aspectos a evitar para conseguir un buen acompañamiento.



Fuente: Elaboración propia.

Por último, la pregunta número siete, ¿Qué limitaciones y contradicciones puede generar el trabajo de acompañamiento?, la mayoría de los entrevistados, cuatro de cinco, coincide con que una de las limitaciones o contradicciones que tiene el acompañamiento, es que puede generar dependencia en el usuario, debido a que se les presta un apoyo continuado en el tiempo.

Integradora social 1:

“El acompañamiento, cuando ya no se considera apoyo, pienso que genera dependencia, institucionalización y resta autonomía a la persona.”

Tres de los entrevistados (estudiante en prácticas, trabajadora social 2 e integradora social 2), consideran que para evitar que esta dependencia surja, es importante establecer unos límites con el usuario.

Otras de las limitaciones y contradicciones que se pueden observar en menor medida en las entrevistas en dos de los cinco entrevistados, son los dilemas éticos, por ejemplo, de hasta cuando acompañar o los que surgen a la hora de evitar problemas legales entre otros. Por último, un profesional refiere que otras de las limitaciones o contradicciones que encuentra son las limitaciones en el empoderamiento o la vinculación con el usuario premio castigo.

Cuadro 10: Limitaciones y contradicciones del acompañamiento.



Fuente: Elaboración propia.

8. CONCLUSIONES

Las personas sin hogar representan un colectivo en el cual se encuentra de primera mano la exclusión social. Cuando se habla de la palabra hogar, este engloba no solo la vivienda, sino la vida personal, la vida familiar y la vida social de los individuos. El perfil de las personas sin hogar se ha ido modificando a la par que lo ha hecho la sociedad y no solo el perfil, sino las necesidades de estas personas. Por ello, en las intervenciones realizadas desde las distintas entidades, no suele buscarse cubrir únicamente las necesidades básicas de los individuos, sino que cada vez se trabajan más, a parte de estas necesidades, otras que van más allá de ser básicas, aunque también resultan necesarias.

La intervención puede dirigirse a tres ámbitos: la prevención: la cual trata de evitar que la situación de las personas empeore en un futuro, evitar la pérdida de vivienda; la satisfacción de las necesidades básicas: trata de cubrir las necesidades más básicas como son la de alojamiento, manutención, higiene...; la inclusión social, por último, busca la recuperación, la estabilización y la autonomía personal, realizar un proceso de cambio y una mayor participación en la sociedad. Dentro de esta área de intervención, se encuentra el acompañamiento social, que consiste en situarse al lado de las personas en su proceso de cambio, caminar junto a ellas, consiste en una intervención duradera en el tiempo en la cual varía la intensidad. En esta intervención se realiza un itinerario junto al individuo, tomando este parte en su realización, teniendo en cuenta las necesidades y los objetivos. Con todo esto, la atención que recibe la persona con la que se realiza el acompañamiento es personalizada en cuanto a su situación y más individualizada.

Existen diferentes tipos de acompañamiento: el educativo, el social, el terapéutico y el realizado entre recursos y dispositivos. El acompañamiento con personas sin hogar, al igual que en las situaciones en la cual la exclusión es extrema, se llevan a cabo las cuatro formas de acompañamiento. Cobran gran importancia el vínculo que se establece con la persona, la confianza que se va desarrollando y el empoderamiento de la persona. El modelo utilizado desde el Trabajo Social es el humanista, el cual se centra en la persona y sus potencialidades.

Dentro de una organización, el acompañamiento a personas sin hogar se lleva a cabo con el conjunto de profesionales que forman parte de ella: trabajadores sociales, integradores sociales, etc.

Las personas sin hogar, al recibir un buen acompañamiento, consiguen obtener varios beneficios, los cuales le ayudarán en su proceso de cambio. Estos beneficios son: conseguir en el profesional un referente y apoyo positivo en el cual puedan confiar; la recuperación de habilidades básicas, ya que reciben las herramientas necesarias para su día a día; sentimientos de tranquilidad y agradecimiento; aumentar su conocimiento y entendimiento de la información recibida de los diferentes emisores, ya que el profesional canaliza esta información; que la persona que permanece a su lado, en este caso el profesional, no le juzga ni decide por él y por último, que la atención recibida es más personalizada a su proceso de cambio.

8.2 Propuestas para realizar un buen acompañamiento:

En base al trabajo realizado, se han extraído las siguientes propuestas para realizar un acompañamiento que resulte beneficioso en las personas sin hogar:

-Aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar el acompañamiento por parte del profesional:

Aspectos que se deben poseer o trabajar:

- **No juzgar:** las personas sin hogar se encuentran en una sociedad que consciente o inconscientemente y debido a su alto grado de exclusión, les juzga continuamente. Por ello, que sientan que la personas que les está apoyando no les juzga, es de gran importancia para ellos. De esta forma se sentirán más cómodos y tendrán más confianza con el profesional y, a su vez, esto puede provocar un aumento de su autoestima.
- **Poseer habilidades de comunicación:** al realizar el acompañamiento, van a aparecer muchas veces situaciones como gestiones, citas médicas u otro tipo de ocasiones, en las cuales y debido a la pérdida de habilidades, las personas sin hogar no comprendan bien la información que están recibiendo. Es por ello que el profesional debe tener la habilidad para canalizar esta información y transmitírsela al usuario o usuaria de la mejor manera posible.
- **Motivación:** debido a los acontecimientos que han vivido las personas sin hogar, y a ser procesos en los cuales han perdido casi todo o todo, muchas veces el profesional se encuentra con una falta de motivación por parte del usuario o

usuaria. Esta falta de motivación debe cubrirse con una gran motivación por parte del profesional, el cual debe animarlos a dar los pasos que necesitan. Por otra parte, la motivación en el profesional hacia su propio trabajo también es de gran importancia, ya que cuanto más motivación tenga, mayores objetivos conseguirá en cuanto a su propio trabajo.

- **Habilidades para crear un vínculo de confianza:** como se ha visto a lo largo del presente trabajo, las personas sin hogar no disponen de redes sociales ni familiares, lo que hace que, generalmente, no dispongan de alguien en quien confiar. Que el profesional posea habilidades para que la persona con la que interviene confíe en él, puede marcar la diferencia en la intervención, ya que, si el usuario o usuaria ha depositado su confianza en el profesional, podrá apoyarse en él, exponerle sus logros, sus temores, etc.
- **Tolerancia a la frustración:** algunas veces sucede que el profesional establece unos objetivos o se crea unas expectativas hacia el usuario o usuaria que luego no resultan ser así, el proceso de cambio no está libre de recaídas y, como se puede observar en las fases del acompañamiento, puede haber un retorno a situaciones de confusión global. El profesional debe ser realista y tener en cuenta que esto puede suceder, intentando no frustrarse y seguir a delante.
- **Conocer la situación actual y pasada del usuario o usuaria y lo que quiere conseguir:** es importante tener constancia de la situación tanto actual como pasada del usuario o usuaria para poder brindarle la mejor atención. A su vez, también es importante conocer los objetivos que esta persona se marca, lo que quiere conseguir.
- **Habilidades de empoderamiento:** el empoderamiento busca que las personas aumenten sus propias capacidades, como se ha podido ver en el presente trabajo, el enfoque humanista que se utiliza en el acompañamiento social se centra en la persona y en las potencialidades de esta. Por ello es importante poseer o trabajar las habilidades para trabajar el empoderamiento, conseguir que el usuario o usuaria aumente su fortaleza y potencial para enfrentarse a su proceso de cambio.
- **Empatía y sensibilidad:** El profesional que trabaja con personas sin hogar, debe tener empatía y sensibilidad al intervenir con estas y evitar comentarios o actuaciones que puedan herir sus sentimientos, los cuales han sufrido y han pasado por situaciones que seguramente habrán cambiado su forma de pensar o sentir.

- **Establecer objetivos realistas:** Este concepto va unido a la frustración, no tanto a la del profesional sino a la del usuario o usuaria. Al establecer objetivos realistas se irán consiguiendo poco a poco logros, los cuales aumentarán la autoestima y no conllevará a una mayor frustración por parte del usuario o usuaria.

Aspectos que se deben evitar:

- **Evitar juzgar:** concepto que se ha mencionado anteriormente en los aspectos que debe poseer o trabajar el profesional.
- **Evitar rendirse:** en muchas ocasiones y como se ha mencionado anteriormente, los objetivos que se han marcado en el acompañamiento no son conseguidos, o puede que hay recaídas y que parezca que el proceso de cambio no avanza o incluso que este mismo retrocede. Cada paso del acompañamiento es un paso hacia adelante, aunque en ocasiones no se vea así directamente. Puede que el proceso sea más costoso, o según su intensidad, desgaste en mayor medida al profesional. El profesional debe ser realista con la situación, buscar las herramientas que considere necesarias y evitar rendirse.
- **No dar nada por hecho:** el profesional en el acompañamiento puede verse en alguna situación la cual el usuario o usuaria parezca comprender, pero que, por falta de habilidades sociales, no sea así. Por ello, no se debe dar nada por hecho, ya que la persona puede no comunicar su desentendimiento de la situación. El profesional debe tener en cuenta que esta cuestión puede darse y evitar no preguntarse o preguntar si se ha comprendido el asunto que les atañe.
- **No ejercer una actitud autoritaria:** como se ha podido observar, el acompañamiento consiste en “avanzar al lado de” no en “avanzar por encima de”, se trata de una relación de apoyo desde el mismo nivel. Evitar tener una actitud autoritaria puede hacer que el usuario o usuaria deposite más confianza en el profesional al no verle como una figura de control.
- **No tener una actitud paternalista o asistencialista:** la intervención de acompañamiento trata de, a través del apoyo del profesional, dotar al individuo de las herramientas necesarias para que el mismo pueda llevar una vida lo más normalizada posible. Se debe evitar, por un lado, la actitud paternalista, ya que el individuo es el que en todo momento debe tomar las decisiones que el considere oportunas, no se le puede imponer nada, en su caso, se puede aconsejarle de la

mejor manera posible, dejando a su voluntad las decisiones. Por otro lado, se debe evitar la actitud asistencialista, es decir, realizar las gestiones o los pasos del proceso de cambio por él, ya que lo que se quiere conseguir es que él sea totalmente capaz de ello, en su caso, se le brindará el apoyo que necesite.

Limitaciones y contradicciones del acompañamiento:

Al consistir el acompañamiento, en un apoyo continuado, se puede crear en el usuario o usuaria una dependencia hacia el profesional o hacia la entidad. Este es un aspecto que se debe de tener en cuenta desde el principio de la intervención de acompañamiento, ya que, si es así, se puede anticipar esta dependencia y establecer las actuaciones que el profesional crea necesarias para que esta cuestión no se dé, o se de en menor medida. Una de las actuaciones que se puede llevar a cabo es el establecer límites entre profesional y usuario o usuaria desde un primer momento. Por otro lado, se debe tener en cuenta que el acompañamiento puede generar diversos dilemas éticos a medida que avanza. Por ello, es importante conocer muy bien tanto la metodología del Trabajo Social como la metodología del acompañamiento.

9. BIBLIOGRAFÍA

Ararteko (2006). *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave*. Recuperado de

http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_9_3.pdf

Cabrera, P. J. y Rubio, M. J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del ministerio de trabajo e inmigración*, (75), 51-74. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2739392>

Comunidad de Madrid Consejería de políticas sociales y familia (2016). *Plan de inclusión de personas sin hogar de la Comunidad de Madrid 2016-2021*. Recuperado de

<http://www.madrid.org/es/transparencia/informacion-institucional/planes-programas/plan-inclusion-personas-hogar-comunidad-madrid-2016-2021>

FEANTSA (2008). *El papel de la vivienda en el sinhogarismo*. Recuperado de

https://www.feantsa.org/download/08_european_report_feantsa_housing_final_es7074115848578375806.pdf

Funes, J. y Raya, E. (2001). *El acompañamiento y los procesos de incorporación social. Guía para su práctica*. Recuperado de

<http://www.sartu.org/es/atencion-y-acompanamiento-social-y-laboral/>

Agulles, J.M. (2016). *La caridad y la terapia. Exclusión residencial y personas sin hogar en Alicante* (Tesis doctoral). Recuperado de

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/56565/1/tesis_juan_manuel_agulles_martos.pdf

Matulic, M. (2010). Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad. *Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social*, (47), 9-30. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655827>

Matulic, M. V. y De Vicente, I (2016). Trabajo social y acompañamiento en procesos de inclusión social con personas sin hogar en la ciudad de Barcelona. *Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. Aportaciones desde el trabajo social. Universidad de La Rioja*. Recuperado de

https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC064.pdf

García, O. (2015). *Exclusión social y residencial: medición y análisis* (Tesis doctoral). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=126971>

Pérez, B. (2004). El acompañamiento como herramienta de lucha contra la exclusión. *Documentación social*, 5 (135), 89-108. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/106194>

Raya, E. y Caparrós, N. (2014). Acompañamiento como metodología de Trabajo Social en tiempos de cólera. *Cuadernos de trabajo social*, 27 (1), 81-91. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4792745>

Red Navarra de lucha contra la pobreza y la exclusión social (2011). *El acompañamiento como método de intervención en los procesos de inclusión*. Recuperado de <http://www.fundacionpilares.org/modeloyambiente/materiales-utiles/publicacion/el-acompanamiento-como-metodo-de-intervencion-en-los-procesos-de-inclusion-nuevas-reflexiones-2106/>